

## KETERAMPILAN KOMUNIKASI PUSTAKAWAN INFORMASI PERPUSTAKAAN STAIN SAMARINDA

Andi Muh. Rajanuddin\*

**Abstract:** *Library is a tool that has a wide range of information. As a service of information, communication interaction is strongly influenced by the librarian. The librarians are required to have the communication skills, which are expected to provide services to library patrons. In addition, a librarian should empathy, supportiveness, positiveness, equality, confidence, immediacy, interaction management to support the librarian skills in creating effective communication with visitors. To improve the communication skills of librarians should have to have confidence, attractiveness and strength.*

*Key Words: Librarian, communication skill*

### I. PENDAHULUAN

Komunikasi tidak bisa lepas dari kehidupan manusia. Bagaimana tidak, tanpa adanya komunikasi seseorang tidak mampu berinteraksi satu sama lain. Sehingga sebagian kehidupan kita sebagai makhluk sosial digunakan untuk berkomunikasi, agar dapat memahami satu sama lain. Untuk memahami satu sama lain dan membina hubungan dengan baik, tidak hanya dibutuhkan kemampuan di dalam berkomunikasi tetapi dibutuhkan keterampilan komunikasi.

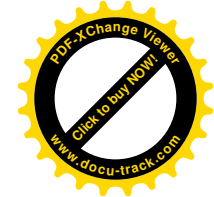
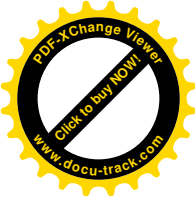
Menurut Arifin, Keterampilan komunikasi adalah “keterampilan seseorang dalam menyampaikan pesan yang jelas sehingga mudah untuk dipahami oleh penerima pesan”.<sup>1</sup> Tidak hanya mampu untuk menjadi seseorang yang mampu menyampaikan pesan, tetapi mampu untuk menjadi pendengar yang baik. Akan tetapi terkadang keterampilan komunikasi, menurut sebagai orang adalah hal yang tidak penting, cukup orang lain mampu mengerti apa yang telah dibicarakan. Padahal, keterampilan komunikasi merupakan hal yang sangat mendasar terjadi komunikasi yang efektif, sehingga tidak terjadi kesalahan pahaman dalam sebuah komunikasi yang berujung pada sebuah konflik.

Pentingnya keterampilan komunikasi, menuntut semua profesi memiliki keterampilan komunikasi tak terkecuali seorang pustakawan. Seorang pustakawan, yang sehariannya sebagai penyedia layanan informasi dituntut untuk

---

\* Penulis adalah Pustakawan STAIN Samarinda

<sup>1</sup> M. Arifin, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, (Jakarta: Rajawali Pers 2008), h. 7.



memiliki keterampilan komunikasi. Hal ini diharapkan pustakawan mampu berkomunikasi dengan baik dan efektif, serta memberikan pelayanan prima kepada pengunjung. Keterampilan komunikasi yang harus dimiliki seorang pustakawan adalah kemampuan untuk memberikan informasi dengan penyampain dengan tepat, dan keterampilan untuk menjadi pendengar yang baik. Sehingga dengan keterampilan komunikasi yang dimiliki, pustakawan mampu hadir secara maksimal dihadapan pada pengunjung. Hal ini sejalan dengan pandangan Murniaty, bahwa Seorang pustakawan yang profesional harus dapat menguasai keterampilan komunikasi (*communication skill*) yang baik, guna tercapainya tujuan memberikan informasi yang tepat dan mempengaruhi pengguna perpustakaan untuk memakai jasa perpustakaan.<sup>2</sup>

Peran seorang pustakawan sangat besar pengaruhnya. Seorang pustakawan sebagai individu memiliki potensi diri yang dapat dikembangkan secara optimal. Pengembangan diri ini dapat terlaksana dengan baik apabila pustakawan itu mampu menjalin komunikasi yang efektif. Melalui berbagai media komunikasi, pustakawan dapat mengekspresikan diri, mempengaruhi orang lain, menjalin kerjasama, dan meningkatkan potensi diri. Dalam hal ini, pustakawan memiliki peran strategis karena pustakawan bergerak di bidang ilmu pengetahuan dan informasi. Bidang-bidang ini sangat diperlukan oleh profesi dan fungsional. Pustakawan adalah pelaku langsung kegiatan layanan, sehingga kualitas pustakawan akan berpengaruh pada kualitas layanan perpustakaan.

Kualitas pustakawan ditentukan oleh beberapa faktor, antara lain latar belakang pendidikan yang akan menentukan keahliannya, kepribadiannya, dan kemampuan berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi dalam hal ini komunikasi yang efektif sangat penting, karena dalam pekerjaannya pustakawan akan berhadapan langsung dengan para pengguna perpustakaan. Keterampilan pustakawan dalam melakukan komunikasi yang efektif akan menentukan keberhasilan pustakawan tersebut dalam melaksanakan tugasnya. Dengan adanya kemampuan komunikasi ini, seorang pustakawan akan mampu membangun konsep diri, mengaktualisasikan diri, memperoleh kebahagiaan, dan memupuk silaturahmi dengan sesama.

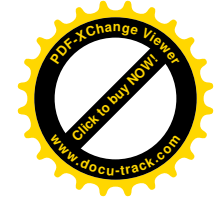
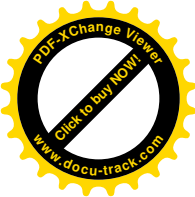
## II. PEMBAHASAN

### A. Proses komunikasi dalam Perpustakaan

Komunikasi dikatakan berlangsung efektif, sebagaimana pendapat Tubbs dan Moss setidaknya ditunjukkan oleh lima hal yaitu adanya pengertian,

---

<sup>2</sup> Murniaty, *Membangun Image Pustakawan melalui Keterampilan Berkomunikasi*. Medan: Universitas Sumatera Utara 2006. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1732/1/06009264.pdf> akses tanggal 13 Desember 2014.



kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan baik serta tindakan.<sup>3</sup> Namun demikian, dalam pelaksanaannya kerap kali dalam komunikasi menghadapi banyak hambatan, biasanya hambatan komunikasi terjadi karena adanya perbedaan bahasa yang digunakan, beragam pemaknaan terhadap pesan Informasi yang sama serta efek yang ditimbulkan dari situasi dan kondisi psikologis individu. Secara sederhana komunikasi dapat diartikan sebagai proses di mana seseorang memindahkan perangsang yang biasanya berupa lambang, kata-kata untuk mengubah tingkah laku orang lain.

Perpustakaan merupakan tempat berkumpulnya pengetahuan-pengetahuan yang terekam, baik dalam buku maupun non buku, yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. perpustakaan tidak mempunyai arti jika tidak dimanfaatkan. Oleh karena itu, agar kekayaan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh pengguna, maka perpustakaan harus menjalin komunikasi dengan pengguna.

Komunikasi akan terjadi di perpustakaan antara pengarang yang menyampaikan pesannya melalui buku-buku pada anggota masyarakat yang membaca buku yang ada di perpustakaan. Dapat pula dikatakan bahwa kegiatan komunikasi ini sebagai proses pentransferan informasi dan pikiran dari pengarang atau penulis kepada pembaca. Dengan demikian perpustakaan pusat komunikasi ilmu pengetahuan.

Komunikasi itu tidaklah harus berupa kata-kata atau sesuatu yang mempunyai arti saja, tapi hampir semua apa yang menjadi perilaku manusia adalah efek dari proses komunikasi, sebagaimana dikatakan oleh Mc. Garry:

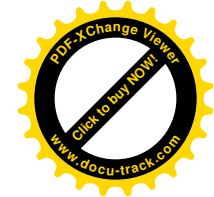
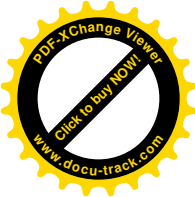
*Living Therefore, is Largely, matter of communicating and many people make their living by communicating with others: broadcasters, politicians, advertisers, teachers – and librarians who are involved in communication in special way.*<sup>4</sup>

Untuk menjelaskan mengenai proses komunikasi di Perpustakaan, dapat diterapkan paradigma Harold D. Lasswell yang dikutip oleh Efendi bahwa: “Cara terbaik untuk menerangkan kegiatan komunikasi adalah dengan menjawab 5 pertanyaan, yaitu *Who, Says what, in Which Channell, to Whom, and With What Effect.*”

Paradigma Harold D. Lasswell tersebut mensyaratkan bahwa secara umum unsur-unsur dalam suatu kegiatan komunikasi adalah: Siapa (*Who*) yang berarti komunikator, menyatakan apa (*Says What*) dalam hal ini adalah pesannya, dengan media apa (*in Which channell*) menyatakan media yang

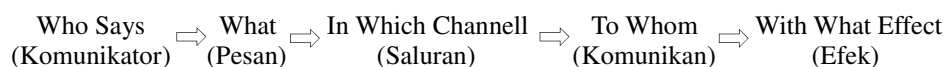
<sup>3</sup> Rakhmat, J., *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis data Statistik*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999), h. 201.

<sup>4</sup> McGarry, K.J. *Communication, Knowledge and Librarian* (London: Clive Bingley 1975), h. 7.



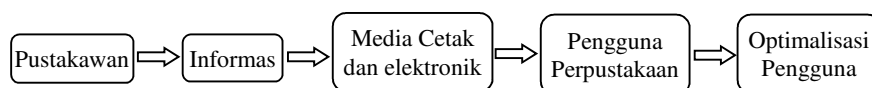
digunakan untuk menyampaikan pesan, kepada siapa (*to Whom*) yang menunjukkan kepada siapa pesan tersebut ditujukan, serta dengan efek bagaimana (*With What Effect*) yang berarti efek yang ingin ditimbulkan dari kegiatan komunikasi tersebut.

Apabila digambarkan secara skematis, proses komunikasi Harold D. Lasswel tersebut adalah seperti di bawah ini:



Gambar 2.1 Proses komunikasi Harold D. Lasswel

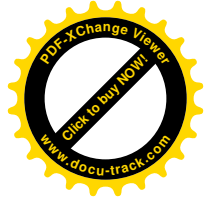
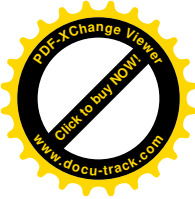
Jika diterapkan dalam kegiatan di Perpustakaan, maka aplikasi paradigma yang dibuat oleh Lasswell tersebut terhadap proses komunikasi di Perpustakaan dapat digambarkan secara skematis sebagai berikut:



Gambar 2.2 Proses komunikasi Harold D. Lasswel dalam perpustakaan

Dilihat dari skema tersebut maka dalam proses komunikasi di Perpustakaan yang bertindak sebagai komunikator adalah pustakawan, yang menyampaikan pesan-pesan baik secara langsung maupun tidak langsung. Pesan yang disampaikan oleh pustakawan tersebut berupa informasi mengenai berbagai ilmu pengetahuan dan informasi lainnya. Untuk menyampaikan pesan tersebut media yang digunakan oleh pustakawan adalah segala koleksi Perpustakaan, baik dalam bentuk tercetak seperti buku, majalah, jurnal, surat kabar, dan sebagainya, maupun dalam bentuk media elektronik seperti komputer, film, slide, mikrofis, rekaman suara, dan koleksi audio visual lainnya. Komunikan yang menjadi sasaran komunikasi adalah masyarakat pengguna Perpustakaan sesuai dengan jenis perpustakaan. Adapun efek yang ingin dicapai oleh komunikator dengan pemberian informasi tersebut adalah agar pengetahuan, sikap, maupun perilaku komunikan dapat berubah.

Manusia sebagai makhluk sosial dalam kesehariannya yang selalu melakukan proses interaksi. Hal yang sudah pasti dilakukan jika manusia melakukan proses interaksi adalah komunikasi. Sehingga komunikasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam setiap keseharian manusia, seperti yang dikatakan oleh Everet bahwa "komunikasi merupakan bagian kekal dari kehidupan manusia seperti bernafas. Sepanjang manusia ingin hidup maka



perlu komunikasi”<sup>5</sup>. Komunikasi adalah “kesamaan makna agar terjadi suatu pertukaran pikiran dan pengertian antar komunikator (penyebarnya) dan komunikan adalah penerima pesan”.<sup>6</sup> Seperti halnya di perpustakaan sebagai tempat untuk mendapatkan segala informasi yang dibutuhkan, maka terjadi proses komunikasi antara pustakawan (penyebarnya) dan pengunjung perpustakaan (penerima pesan).

Berangkat dari pandangan di atas bahwa perpustakaan dan komunikasi tidak bisa terpisahkan, dimana perpustakaan adalah tempat untuk mendapatkan informasi. Untuk menyalurkan informasi tersebut kepada pengunjung perpustakaan, maka diperlukan sebuah komunikasi melalui seorang pustakawan. Oleh sebab itu, seorang pustakawan dituntut untuk memiliki keterampilan komunikasi. Hal ini diperlukan agar komunikasi berjalan dengan baik dan lancar, serta memberikan manfaat baik bagi pengunjung perpustakaan atau pustakawan.

Keterampilan komunikasi (*communication skill*) adalah “kemampuan pustakawan untuk menjalin sebuah komunikasi yang baik antara pustakawan dengan pengunjung perpustakaan yang sering dipergunakan dalam kegiatan memberikan jasa pelayanan perpustakaan”.<sup>7</sup>

Lebih lanjut Mulianto (2006) memaparkan beberapa keterampilan komunikasi yang harus dimiliki seseorang adalah:

- a. Keterampilan Menyimak (*Listening Skill*)
- b. Keterampilan Berbicara (*Speaking Skill*)
- c. Keterampilan Membaca (*Reading Skill*)
- d. Keterampilan Menulis (*Writing Skill*)<sup>8</sup>

Dari beberapa keterampilan komunikasi di atas, akan dijelaskan sebagai berikut :

#### 1. Keterampilan Menyimak (*Listening Skill*)

Menyimak pembicaraan atau mendengar dengan penuh perhatian itu tidak mudah, banyak yang tidak sabar. Banyak orang yang suka memotong pembicaraan orang lain. Padahal mendengar lawan bicara, menunjukkan adanya perhatian yang sungguh-sungguh. Seperti halnya seorang pustakawan harus mampu menjadi pendengar yang baik, apa yang diinginkan pengunjung perpustakaan. Dengan menyimak, akan terjadi proses pemahaman dan apresiasi serta interpretasi pembicaraan sehingga pustakawan dapat menangkap apa yang didengarkan dan memahami apa yang dikomunikasikan. Artinya pustakawan

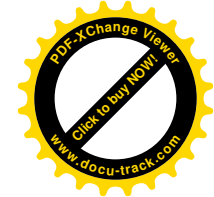
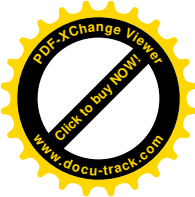
---

<sup>5</sup>Hafied Changara, 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), h.10.

<sup>6</sup> Wiriyanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*. (Jakarta: Grasindo, 2008), h. 13.

<sup>7</sup> Murniati, Op.cith. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1732/1/06009264.pdf> akses tanggal 13 Desember 2014.

<sup>8</sup>Mulianto, *PL Supervisi Perspektif Syariah*, (Jakarta: Gramedia, 2006), h. 22.



sebagai penyimak mampu menangkap informasi yang dibutuhkan, dan memberikan *feed back* sesuai keinginan pengunjung.

Berikut ada empat alasan utama mengapa orang perlu mendengarkan:

- a. Untuk memahami dan memperoleh informasi  
Orang yang menguasai informasi memiliki kesempatan besar untuk sukses, baik secara pribadi maupun konteks profesional, sebab di era sekarang menguasai informasi berarti menguasai sumber daya. Memahami perintah, memahami pesan dan memahami kebutuhan orang lain, menggali lebih banyak informasi sangat dibutuhkan sebagai modal agar dapat berkomunikasi serta menjadi kemampuan utama untuk dapat berhasil dalam setiap pekerjaan.
- b. Analisis terhadap kualitas informasi  
Kemampuan seseorang untuk dapat menganalisis informasi sangat dibutuhkan agar bertindak dengan tepat. Mendengarkan dan mendapatkan informasi lebih banyak akan meningkatkan kualitas pesan yang diterima, kelengkapan data dan kemampuan mengolah informasi, sehingga simpulan atau analisis terhadap suatu kondisi atau keadaan dapat diambil.
- c. Membangun dan memelihara hubungan  
Alasan untuk mendengar adalah alasan untuk melakukan komunikasi secara efektif. Banyak survey telah membuktikan bahwa orang yang memiliki kemampuan untuk mendengar dengan efektif memiliki hubungan yang lebih baik dengan sesamanya, sebaliknya mereka yang kurang mampu untuk mendengarkan akan memperburuk hubungan atau tidak dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan sesamanya.
- d. Menolong orang lain  
Kemampuan mendengarkan wajib dimiliki agar dapat memahami orang lain dan pada akhirnya dapat menolong orang lain. Pada saat seseorang mau mendengarkan dan memberikan perhatian yang tulus serta serius kepada permasalahan yang kita sampaikan, hampir sebagian besar masalah kita telah dapat ditolong atau minimal dapat memberikan pola atau perspektif yang baru tentang permasalahan yang kita hadapi.<sup>9</sup>

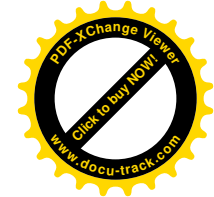
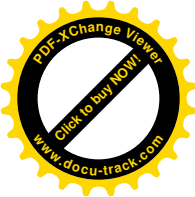
## 2. Keterampilan Berbicara (*Speaking Skill*)

Pustakawan yang terampil didalam berbicara dapat dilihat melalui hal-hal berikut:

- a. Bicaranya jelas dan cukup keras, dapat didengar oleh pengunjung
- b. Bahasa mudah, sesuai dengan kemampuan pengunjung perpustakaan
- c. Pembicaraan runtut

---

<sup>9</sup> Satriati, *Keterampilan Listening*. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/42165/4/Chapter%20II.pdf> akses tanggal 13 Desember 2014.



- d. Tujuan atau informasi yang diberikan jelas
- e. Terarah langsung pada apa yang diinginkan pengunjung (tidak ngawur)

3. Keterampilan Membaca (*Reading Skill*)

Seseorang yang terampil dalam membaca bukanlah berarti sekedar dapat membaca, tetapi memahami apa yang dibaca, isinya, tujuannya, dan latar belakangnya sehingga dapat mengkomunikasikan atau memberikan gambaran kepada pengunjung perpustakaan tentang informasi yang diinginkan. Selain itu, seorang pustakawan dituntut mampu membaca situasi. Artinya, membaca respon oleh pengunjung yang secara tidak langsung (bahasa non-verbal)

4. Keterampilan Menulis (*Writing Skill*)

Menulis merupakan sebuah keterampilan berkomunikasi yang digunakan untuk berkomunikasi secara tidak langsung, tidak secara tatap muka dengan pengunjung.<sup>10</sup> Selanjutnya Rosidi menjelaskan menulis merupakan sebuah kegiatan yang menuangkan pikiran, gagasan, dan perasaan seseorang dan bentuk tulisan sehingga diharapkan dapat dipahami oleh para pembaca dan berfungsi sebagai alat komunikasi secara tidak langsung.<sup>11</sup>

**B. Keterampilan Komunikasi seorang Pustakawan**

Telah dipaparkan sebelumnya, untuk mendapatkan pelayanan yang prima seorang pengunjung di perpustakaan, pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi. Dengan adanya keterampilan komunikasi seorang pustakawan, mempengaruhi di dalam keberhasilan memberikan pelayanan yang prima kepada pengunjungnya. Tidak hanya memberikan petunjuk keberadaan informasi tersebut, melainkan memberikan gambaran informasi yang dibutuhkan pengunjung dengan ramah dan sopan santun, sehingga terjalin komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pengunjungnya.

Untuk menciptakan komunikasi yang efektif, pustakawan harus mengingat 3 hal yang berhubungan dengan keterampilan komunikasi didalam berinteraksi dengan pengguna perpustakaan, yaitu:<sup>12</sup>

1. Kontribusi pustakawan dalam komunikasi tersebut.

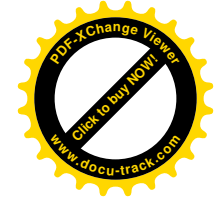
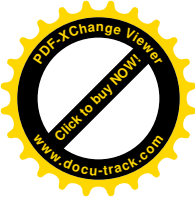
Kalau pustakawan tidak tahu apa-apa, tentunya ia tidak dapat memberikan informasi apapun kepada penggunanya. Untuk dapat menghadapi tantangan begitu cepatnya arus informasi dan perubahan, tentunya seorang pustakawan tidaklah dapat “tulalit” seperti telepon yang tidak nyambung. Ditanya ini tidak tahu dan ditanya itu tidak mengerti. Hal ini tentunya akan semakin runyam bila menghadapi perkembangan teknologi yang

<sup>10</sup>Taringan, H. G., *Menulis sebagai Keterampilan Berbahasa*, (Bandung: Angkasa Bandung, 2008), h. 27.

<sup>11</sup>Rosidi, I., *Menulis Siapa Takut?* (Yogyakarta: Kasinus, 2009), h. 20.

<sup>12</sup>Murniati, Op.cit., <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1732/1/06009264.pdf> aks es tanggal 13 Desember 2014.





semakin pesat. Meskipun menghadapi buku-buku kuno sehari-hari, tidak berarti ia tidak tahu tentang bagaimana mengakses informasi mengenai buku-buku yang ada dan tidak ada di perpustakaan.

2. Kemampuan mendengar pustakawan kita memang selalu mendengar, akan tetapi fahamkah kita terhadap keinginan orang lain yang suaranya sedang kita dengar? Kelihatannya memang mudah, akan tetapi pada kenyataannya tidaklah semudah itu. Kita masih sering mendengar kesalahan pemahaman dalam menangkap apa yang dikatakan orang lain kepada kita.
3. Bagaimana pustakawan hadir dihadapan pengguna.

Hal ini dimaksudkan agar pustakawan tidak hanya mengerti apa yang dikatakan oleh pengguna, akan tetapi juga mengetahui bagaimana perasaan si pengguna ketika menyampaikan pesannya. Defenisi ini memang terdengar mudah, namun dalam praktek masih sering ditemui ketegangan antara pustakawan dengan pengguna, misalnya mahasiswa. Dalam kehidupanpun kita masih sering menghadapi ketegangan dengan teman sekantor, atasan, suami atau istri, orang tua, bahkan dengan anak sendiri. Hal ini terjadi karena adanya mis-komunikasi dimana pesan yang diterima ternyata berbeda dengan yang dikirim atau dimaksudkan oleh komunikator. Banyak hal yang menyebabkan ini terjadi, antara lain: pengalaman si komunikan, komunikan yang cenderung mengacuhkan pesan yang berlawanan dengan informasi yang diketahuinya, kredibilitas komunikator di mata komunikan, kondisi emosi komunikator maupun komunikan, kerangka berfikir yang berbeda, keterbukaan antara komunikator dan komunikan, perbedaan pendidikan, kemampuan berbicara, dan lain sebagainya.

Untuk mendukung keterampilan komunikasi seseorang pustakawan harus memiliki sikap sebagai berikut:<sup>13</sup>

1. *Empathy*

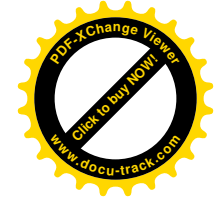
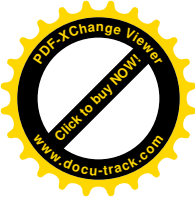
Maksudnya adalah pustakawan harus mampu untuk merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain dalam hal ini pencari informasi yang sedang dilayaninya. Misalnya ketika ada seorang pencari informasi yang datang mencari suatu informasi dan dia mengatakan bahwa informasi tersebut sangat dia butuhkan dengan cepat, karena merupakan bahan untuk membuat karya ilmiah dia yang harus dikumpulkan 2 hari lagi.

Pustakawan yang berempati akan membantu orang yang bersangkutan dengan segera dan berusaha untuk bekerja dengan lebih cepat, karena dia ikut merasakan bahwa informasi tersebut sangat dibutuhkan dan harus diperoleh secepat mungkin.

---

<sup>13</sup>Komarilah N., *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Bagi Perpustakaan*. Diambil dari [http://aurajogja.files.wordpress.com/2012/06/keterampilan\\_komunikasi\\_internasional\\_bagi\\_pustakawan1.pdf](http://aurajogja.files.wordpress.com/2012/06/keterampilan_komunikasi_internasional_bagi_pustakawan1.pdf) akses tanggal 12 Desember 2014., 2009).





2. *Supportiveness*

Maksudnya adalah pustakawan harus berusaha menciptakan suasana yang nyaman, yang fleksibel, dan mendukung para pencari informasi untuk berkomunikasi dengan dia. Tunjukkan sikap bahwa pustakawan siap membantu para tamunya. Hindarkan sikap seolah-olah pustakawan mengawasi para pengunjung perpustakaan. Sering dijumpai perpustakaan yang menerapkan begitu banyak larangan pada para pengunjungnya. Dilarang merokok, dilarang membawa tas, dilarang memakai jaket, dilarang membawa makanan, dilarang ribut, dst berbagai larangan yang seolah-olah pengunjung perpustakaan itu harus steril dan tunduk tanpa syarat pada semua larangan tersebut. Lebih parah lagi apabila pustakawannya juga bersikap seperti mengawasi semua pengunjungnya, bukannya menyambut ramah sehingga pengunjung perpustakaan merasa nyaman untuk berkomunikasi dengan dia.

3. *Positiveness*

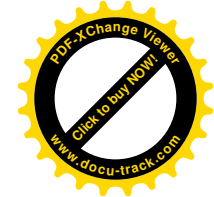
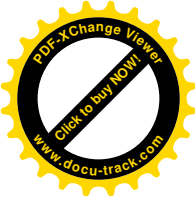
Maksudnya adalah pustakawan harus memulai komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik. Menyapa pengunjung dengan kata-kata yang baik disertai dengan senyuman yang manis akan membuat mereka merasa dihargai dan sebaliknya mereka juga akan menghargai pustakawan sebagai profesional yang dapat

4. *Equality*

Maksudnya adalah pustakawan harus memandang semua yang mengunjungi perpustakaan merupakan orang-orang penting yang harus dihormati tanpa syarat. Jangan membedakan perlakuan pada pengunjung hanya karena penampilannya atau karena gelar akademisnya. Semua pengunjung perpustakaan merupakan pencari informasi yang harus dibantu secara proporsional, sehingga mereka puas atas layanan informasi yang diberikan. Hal penting lainnya berkaitan dengan *equality* adalah pustakawan jangan merasa bahwa dirinya lebih pintar dari tamunya, jangan menggurui, tapi tunjukkan bahwa pustakawan bisa membantu mereka tanpa membuat mereka merasa bodoh.

5. *Confidence*

Maksudnya adalah bahwa dalam melayani para pengunjung perpustakaan, pustakawan harus memiliki rasa percaya diri. Memang mungkin agak sulit bagi mereka yang memiliki sifat pemalu atau sering cemas, tetapi melalui latihan dan berusaha tentunya kesulitan tersebut bisa diatasi. Tunjukkan bahwa pustakawan adalah orang yang cerdas, yang menguasai pekerjaannya dengan baik. Sehingga mereka akan percaya bahwa



pustakawan merupakan orang yang dapat diandalkan untuk dikonsultasi apabila mereka membutuhkan informasi.

6. *Immediacy*

Maksudnya adalah bahwa pustakawan harus menunjukkan perhatian, rasa tertarik, dan juga senang terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan. Hal tersebut bisa diekspresikan secara non-verbal dengan senyuman dan tatapan mata yang ramah. Hal ini akan membangkitkan semangat pengunjung perpustakaan untuk mau bertanya tentang informasi yang dibutuhkannya. Sikap ini akan membantu pengunjung yang pemalu atau malas untuk bertanya menjadi berani untuk berkomunikasi dengan pustakawan.

7. *Interaction management*

Maksudnya adalah pustakawan harus mampu mengelola proses komunikasi yang berlangsung antara dia dengan pencari informasi secara efektif. Membuat percakapan berjalan lancar, sehingga pencari informasi bisa menyampaikan dengan jelas apa yang dibutuhkannya, dan pustakawan pun memahaminya dengan tepat. *Interaction management* yang baik akan menciptakan situasi komunikasi yang menyenangkan yang akan memuaskan kedua belah pihak.

Dengan keterampilan komunikasi yang dimiliki seorang pustakawan dengan diharapkan mampu untuk memberikan kepuasan terhadap pelayan pustakawan. Selain itu dapat menarik banyak pengunjung untuk berkunjung ke perpustakaan.

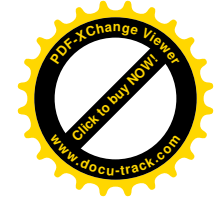
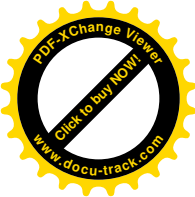
### C. Upaya Pengembangan Keterampilan Komunikasi Pustakawan

Banyak orang memiliki kemampuan dan keinginan yang besar, tetapi karena tidak dapat mengkomunikasikannya kepada orang lain, kemampuan atau keinginan itu tidak dapat dikembangkan atau terpenuhinya. Agar hal ini tidak terjadi, maka diperlukan adanya upaya pengembangan keterampilan komunikasi yang dilakukan seorang pustakawan. Untuk mencapai komunikasi yang mengena, seorang komunikator harus memiliki kepercayaan (*credibility*), daya tarik (*attractive*) dan kekuatan (*power*).<sup>14</sup> Ketiga hal ini perlu dikembangkan oleh setiap orang yang menginginkan komunikasi yang dilakukannya berhasil.

#### 1. Kepercayaan (*credibility*)

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang kelebihan-kelebihan yang dimiliki sumber sehingga diterima dan diikuti oleh pendengarnya. Pengembangan kepercayaan (*credibility*) dapat dikembangkan melalui teori Aristoteles. Menurut Cangara teori tersebut adalah, *ethos*, *pathos* dan *logos*. *Ethos* ialah karakter pribadinya. *Pathos* ialah pengendalian emosi. *Logos* ialah

<sup>14</sup>Hafied Changara, *Op.Cit.*, h. 43.



kemampuan argumentasi. Artinya, untuk mengembangkan kepercayaan atau kredibilitas, seorang pustakawan harus mampu memperkuat karakter pribadinya, mengendalikan emosinya dan memiliki kemampuan berargumentasi yang baik dan berdasar

## 2. Daya tarik (*attractive*)

Daya tarik adalah salah satu faktor yang harus dimiliki oleh seorang komunikator dalam hal ini adalah pustakawan selain kredibilitas. Faktor daya tarik (*attractiveness*) banyak menentukan berhasil tidaknya komunikasi. Pendengar atau pembaca bisa saja mengikuti pandangan seorang komunikator, karena memiliki daya tarik dalam hal kesamaan (*similarity*), dikenal baik (*familiarity*), disukai (*liking*) dan fisiknya (*physic*).

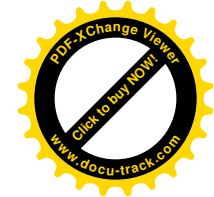
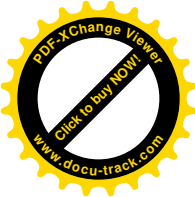
Kesamaan di sini dimaksudkan bahwa orang bisa tertarik pada pustakawan karena adanya kesamaan demografis seperti bahasa, agama, suku, daerah asal dan sebagainya. Dikenal maksudnya seorang komunikator adalah seorang yang sudah lama dikenal oleh para khalayak. Disukai artinya komunikator adalah orang yang disenangi dan disukai oleh khalayak. Fisik artinya seorang komunikator akan dapat diterima dengan baik apabila memiliki tampilan fisik yang baik dan menarik.

## 3. Kekuatan (*Power*)

Kekuatan dapat diartikan sebagai kekuasaan dimana khalayak dengan mudah menerima suatu pendapat kalau hal itu disampaikan oleh orang yang memiliki kekuasaan. Kepercayaan diri dalam komunikasi akan tumbuh apabila pustakawan mampu memproyeksikan dirinya ke dalam orang lain. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa, apabila seseorang ingin memiliki kekuatan dalam berkomunikasi, maka harus mampu mengembangkan kepercayaan dirinya.

## III. PENUTUP

Seorang pustakawan harus memiliki keterampilan komunikasi. Keterampilan komunikasi yang dimaksud adalah keterampilan atau kemampuan yang dimiliki untuk menciptakan komunikasi yang efektif. Keterampilan komunikasi tersebut dapat berupa keterampilan berbicara, keterampilan mendengarkan atau menyimak apa yang diinginkan pengunjung. Selain itu penguasaan informasi seorang pustakawan mampu mempengaruhi keterampilan komunikasi seseorang didalam memberikan pelayanan yang prima. Sikap yang ramah, sopan dan pemberian informasi yang tepat dapat mempengaruhi pengunjung untuk selalu memakai jasa perpustakaan. Oleh karena itu selain *empathy*, *supportiveness*, *positiveness*, *equality*, *confidence*, *immediacy*, *interaction management*, dibutuhkan kepercayaan, daya tarik dan kekuatan untuk mendukung keterampilan komunikasi pustakawan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, *Ilmu Komunikasi: Sebuah Pengantar Ringkas*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Cangara, H., *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Komariah, N., *Keterampilan Komunikasi Interpersonal Bagi Perpustakawan*, 2009. Diambil dari [http://aurajogja.files.wordpress.com/2012/06/keterampilan\\_komunikasi\\_internasional\\_bagi\\_pustakawan1.pdf](http://aurajogja.files.wordpress.com/2012/06/keterampilan_komunikasi_internasional_bagi_pustakawan1.pdf) akses tanggal 12 Desember 2014.
- McGarry. K. J., *Communication, Knowledge and Librarian*, London: Clive Bingley, 1975.
- Mulianto, S. PL., *Supervisi Perspektif Syariah*, Jakarta: Gramedia, 2006.
- Murniaty, *Membangun Image Pustakawan melalui Keterampilan Berkomunikasi*. Medan: Universitas Sumatera Utara, 2006. Diakses dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/1732/1/06009264.pdf> akses tanggal 13 Desember 2014.
- Rakhmat, J., *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis data Statistik*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1999.
- Rosidi, I. *Menulis Siapa Takut?* Yogyakarta: Kasinus, 2009.
- Satrianti, A., *Keterampilan Listening*, 2013. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/42165/4/Chapter%20II.pdf> akses akses tanggal 13 Desember 2014.
- Supratiknya, *Komunikasi antar Pribadi Tinjauan Psikologis*, Yogyakarta: Kasinus, 1995.
- Taringan, H. G., *Menulis sebagai Keterampilan Berbahasa*, Bandung: Angkasa Bandung, 2008.
- Wiryanto, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Grasindo, 2004.